

LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL COMPORTAMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

THE MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES AND THE WORK BEHAVIOR OF ADMINISTRATIVE WORKERS AT HERMILIO VALDIZAN UNIVERSITY

JUAN GARCÍA CÉSPEDES

Docente, Facultad de Administración, Universidad Nacional Hermilio Valdizán

E-mail: jngarcía2009@gmail.com

Recibido el 16 de enero 2015

Aceptado el 14 de diciembre 2015

ISSN 1994 - 1420 (Versión Impresa)

ISSN 1195 - 445X (Versión Digital)

RESUMEN

Se analizó evaluativamente la Gestión de los Recursos Humanos y el Comportamiento Laboral de los Trabajadores de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán", considerando que ésta actitud del personal constituye factor de suma importancia para el éxito de la Universidad en el cumplimiento de sus funciones internas y externas como, desarrollo, la responsabilidad social, la credibilidad social y su trascendencia. Por los cuales, el proceso es oportuno y estratégico, cuando se focaliza sobre todo en la identificación de las acciones no culminadas a satisfacción por el personal en el desempeño de sus funciones, según los propósitos esperados, que para el presente estudio se denominó como debilidades, tanto por los responsables de la Administración del Personal o Gestión de Recursos Humanos, como por los Trabajadores Administrativos en su Comportamiento laboral. En este sentido, el proceso se ejecutó con la participación directa del personal de la Universidad, con una población conformada por 67 responsables de la Gestión de Recursos Humanos y 367 Trabajadores Administrativos, con una muestra de 12 y 60 personas respectivamente. Como resultado se destaca en primer lugar un déficit para el 92% de los participantes en cuanto se refiere a la Gestión de Recursos Humanos, debilidad altamente significativa con influencia directa en el Comportamiento Laboral de los Trabajadores, y, en cuanto a este último, para el 71% de ellos el comportamiento es "bueno". Evidencias altamente contradictorias. Lo más evidente es de la correlación entre las dos variables es opuesta ($r = -22$), por la cual se atribuye que la gestión del personal es ajena al desempeño de los trabajadores en la Universidad, situación que se debe priorizar en la toma de decisiones para la mitigación de las debilidades y establecer la correlación significativa entre las variables. Los indicadores con mayor magnitud del déficit son cuantiosos, de los cuales los de mayor prioridad están referidos al Desarrollo del Personal.

Palabras clave: gestión de recursos humanos – comportamiento laboral de los trabajadores.

ABSTRACT

The management of human resources and the work behavior at Hermilio Valdizán university was very analyzed, considering that this attitude of the staff is very important to the success of the university in the fulfilment of its internal and external functions as development, social responsibility, social credibility and its transcendence. For that, the process is timely and strategic when it focuses on the identification of not culminated actions by the staff in the performance of their functions, according to the expected purposes, which for this study was called as weakness, both by the responsible of the Personnel Administration or Management of Human and Administrative Workers in their work behavior. The process was carried out with the direct participation of the staff of the university, with a population of 67 responsible of the management of Human Resources and 367 administrative workers, with a sample of 12 and 60 respectively. As a result, there is a shortfall for 92% of the participants in terms of Human Resources, a highly significant weakness with direct influence on the work behavior of the workers, and for this, 71% of them, their behavior is "good". Highly contradictory evidence. The most obvious is the correlation between the two variables is opposite ($r=-22$), by which, it is attributed that the management of the personnel is not related to the performance of the workers in the university, situation that must be prioritized in the decision making for the mitigation of the weakness and establishing the significant correlation between the variables. The indicators with greater

magnitude of the deficit are substantial, and the highest priority are related to staff development.

Keywords: management of human resources- work behavior of the workers.

INTRODUCCIÓN

El Recurso Humano es el principal activo de toda organización o empresas de producción de bienes o servicios. El éxito de las organizaciones modernas en este mundo globalizado se debe a su alto grado de competitividad, alcanzado por la protagónica participación eficaz, eficiente y efectiva de la potencialidad humana involucrada, en el logro de metas y objetivos en coherencia con las expectativas de los usuarios y del entorno social. Los cuales demuestran que la piedra angular y esencia del desarrollo organizacional es el factor humano.

En la actualidad cuanto mejor funcionen las organizaciones más fácil podrá afrontar la sociedad, los desafíos y oportunidades de un mundo en permanente cambio. Por lo cual, la misión, la visión, las políticas de la organización, es cada vez más importante en el mejoramiento para un buen desempeño estratégico de la organización. A medida que los desafíos van aumentando, las organizaciones han tenido que adaptarse a los mismos, y la gerencia de la Gestión de Recursos Humanos o Administración de Recursos Humanos, como área responsable de la gestión del talento de los recursos humanos, ha ido asumiendo con éxito los retos del desarrollo y adaptándose a los cambios que se han presentado, tomando en consideración que los recursos humanos constituyen el capital social más importante en toda organización.

Teniendo como soporte a las premisas indicadas, el presente informe de investigación demuestra la magnitud de los déficits ante las referencias u objetivos planteados a lograr, con la calidad del desempeño del personal tanto por los responsables de la Gestión de Recursos Humanos como el Comportamiento Laboral de los Trabajadores, estableciendo a su vez la relación causal entre ambos factores del desempeño universitario.

En este sentido, el informe de tesis se sistematiza en los siguientes capítulos: En el primero, se enfatiza los referentes básicos de la investigación, la formulación del problema, los objetivos, las hipótesis y la operacionalización de

las variables, indicando la justificación y la delimitación respectiva. En el segundo, se considera la sustentación teórica del estudio, con la precisión reflexiva de los antecedentes, la fundamentación teórica y epistemológica sobre las variables y la intencionalidad del estudio. En el tercer capítulo, se destaca del cómo se llevó a cabo la investigación, con la precisión de la metodología, según el tipo y nivel del estudio, el diseño del mismo, la operatividad de las técnicas e instrumentos empleados en el estudio. En el cuarto capítulo, se enfatiza la contrastación de las hipótesis, en base a la descripción analítica, la correlación e inferencia de las evidencias empíricas mediante la aplicación de los modelos e instrumentos estadísticos, que permiten formular juicios sobre la calidad de los aspectos en estudio.

Finalmente, se enfatiza la reflexión crítica sobre los resultados, las conclusiones y las recomendaciones pertinentes con el propósito de superar a corto plazo los déficits priorizados en el análisis anterior.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación realizada se caracterizó por ser aplicada, descriptivo – correlacional. Como población de estudio constituyen 67 personas de la Gerencia del personal de categorías F3, F2, F1 y 367 técnicos auxiliares y CAS de la UNHEVAL con una muestra representativa de 12 y 60 respectivamente.

INSTRUMENTOS. Son las etapas del estudio las que han definido el uso de determinadas técnicas e instrumentos. En la etapa de la recolección de la información: a). El Cuestionario 01 referida a la medición de la variable Gestión de Recursos Humanos: Provisión del Personal, Aplicación del Personal, Mantenimiento del Personal, Desarrollo del Personal, Seguimiento y Control del Personal. Cada una de las dimensiones sustentadas por 6 ítems. b). Cuestionario 02, cuyos ítems también en escala Lickert están referidos a la variable Comportamiento Laboral de los Trabajadores administrativo, cuyos componentes son las dimensiones: Producción, Calidad, Conocimiento del Trabajo, Cooperación y Actitud, Creatividad e Innovación, Capacidad de Realización,

Comprensión, Responsabilidad y Relaciones interpersonales. Implementado cada uno con 4 ítems. En la etapa de procesamiento y elaboración de datos, las técnicas estadísticas. En la etapa de análisis e interpretación, los modelos de descripción y correlación estadísticos. En la etapa de la presentación y exposición del informe, el protocolo establecido por la Escuela de Post Grado de la Universidad y los instrumentos pertinentes.

RESULTADOS

El análisis e interpretación de la información obtenida demuestra lo siguiente:

En cuanto a la Gestión de Recursos Humanos (GRH) en la UNHEVAL:

Solamente el 8% de la población encuestada pondera como BUENA, mientras que para la otra proporción (92%) la gestión es DEFICIENTE, sustentada por los déficits en: La capacitación, el reclutamiento, la rotación y promoción sin planificación, la evaluación y control, el conocimiento y uso de las normas de

la gestión del personal, la implementación del plan de carrera, la distribución racional, los beneficios e incentivos, el registro del récord laboral, el clima laboral, entre otros.

En cuanto al déficit del Comportamiento Laboral de los Trabajadores administrativos:

Solamente para el 29% de la población encuestada el comportamiento laboral es DEFICIENTE, mientras tanto el 71% valora como BUENO, que contradice a la información percibida por una encuesta previa al estudio.

Los déficits de mayor ponderación son: Las dificultades en la ejecución laboral, la eficacia y la eficiencia, el conocimiento del cargo, la innovación, la capacidad de escucha y vocación conciliadora, el interés propio, el trabajo en equipo, la reingeniería, tratamiento de situaciones comunes, la intuición y percepción integral de problemas, la capacidad para la toma de decisiones, el clima institucional, la responsabilidad, el compromiso ético y ecológico, buen estado de salud, etc.

En cuanto al impacto de la gestión de recursos

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	COMPORTAMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES									
		Produc	Calid	Conocim	Actitud	Creativ	Realizac	Comprens	Respons	Relaciones
	Provisión	-0.60	-0.15	-0.26	-0.19	-0.26	0.19	-0.16	0.56	0.04
	Aplicación	-0.27	0.20	-0.17	0.14	-0.03	0.40	-0.75	0.25	-0.08
	Mantenim	0.45	-0.71	0.11	-0.40	-0.06	-0.44	0.56	0.36	0.46
	Desarrollo	0.67	-0.47	-0.02	-0.44	-0.01	-0.26	0.88	-0.19	0.16
	Seg. Cont.	0.07	-0.52	0.33	0.08	-0.14	-0.56	-0.02	0.05	0.60

humanos en el comportamiento laboral de los trabajadores en la Universidad:

- La correlación general de "r" = - 0.22, indica que la relación entre las variables es baja y opuesta, o sea, la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y el Comportamiento Laboral de los Trabajadores es nula.
- La correlación entre los componentes de las variables:
- La PROVISIÓN DEL PERSONAL tiene efecto positivo solamente en la responsabilidad de los Trabajadores. La APLICACIÓN DEL PERSONAL carece de efecto. El MANTENIMIENTO DEL PERSONAL influye sobre la Producción,

Comprensión y las Relaciones interpersonales. El DESARROLLO DEL PERSONAL influye en la Producción y la Comprensión. El SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PERSONAL influye solamente en las Relaciones interpersonales.

DISCUSIÓN

Según las evidencias descritas, el estado del conocimiento sobre el problema es la siguiente:

En cuanto a los antecedentes del estudio. ROJAS Y BELISARIO (2002) "Proceso de

Investigación Valdizana 2016

evaluación de desempeño utilizado por el Instituto Nacional de Cooperación Educativa" (INCE) Cumaná Estado Sucre. Venezuela, encara que para la ejecución de la evaluación del desempeño del personal, el evaluador debe poseer preparación académica y conocer las actividades que realizan los evaluados, y también estos últimos deben poseer información plena del proceso. Frente a ello, el estudio demuestra debilidades tanto en el seguimiento y control (56%) como en el desarrollo (55%) del personal (Cuadro 05, p. 103).

MEJÍAS Y RODRÍGUEZ (2004). "Proceso de Evaluación de Desempeño Aplicado al Personal Profesional que Labora en el Ambulatorio "Dr. Juan Otaola Rogliani Carúpano". Sucre. Venezuela, donde se precisa, que los resultados del proceso son intrascendentes para el tratamiento administrativo del personal, coincidente con las evidencias del estudio.

PISCONTE TIPISMANA, Juana E. (2005). "Gestión de Recursos Humanos en los puestos de trabajo y el mejoramiento de la calidad en el hospital de apoyo N.º2 Yarinacocha". Pucallpa, hace referencia exclusivamente a la Gestión de Recursos Humanos, registrando logros y déficit en los diversos aspectos en 50%, aspecto básico para la toma de decisiones, coherente con la intencionalidad del presente estudio.

En cuanto a la fundamentación teórica.

Los conceptos "La Gestión de Recursos Humanos" y "El Comportamiento Laboral de los Trabajadores" son variables debidamente definidas y operacionalizadas por diversos autores, considerando a esta última como efecto de la anterior en el presente estudio. Estos planteamientos a nivel de operatividad, han permitido establecer las dimensiones y sus indicadores que han viabilizado la formulación de los instrumentos de recolección de la información (cuestionarios) de carácter evaluativo de la situación actual de las variables teniendo como referente ideal el 100% de los logros, un rango de las posibilidades de reconocimiento valorativo de cada ítem en escala de Rensis Lickert, reportados por los miembros del estamento Gestión de Recursos Humanos y del estamento Comportamiento Laboral de los Trabajadores administrativos de la UNHEVAL.

Del mismo modo, la efectividad de los constructos se refleja en la comprensión y exposición de la información empírica:

La matriz de la operacionalización de las variables (Cuadro 02, p.14)

El Modelo de la población y muestra (Gráf. 01, p. 87)

La inferencia de los resultados, etc. (Gráf. 01, p. 87)

El Modelo Sistémico de la Investigación (Gráf. 02, p. 93)

En cuanto a la contrastación de las hipótesis

Las hipótesis de consistencia teórica y razón fundamental de la investigación, promueven la descripción, análisis, correlación e inferencia de los resultados. Por tanto, su validez está sujeta a los procesos y análisis de la información cuantitativa.

Entre tanto, las evidencias de su contrastación demuestran:

Que para el 92% de los encuestados la Gestión de Recursos Humanos en la UNHEVAL es DEFICIENTE (Cuadro 03, p. 100), mientras tanto para el 71% de los encuestados el Comportamiento Laboral de los Trabajadores es BUENA (Cuadro 06, p. 107). Estas evidencias permiten emitir los siguientes juicios:

Se tiene entendido que tanto la GRH y el CLT tienen relación directa, sin embargo los resultados demuestran ser opuestas, que contradice a la verdad teórica por la posición defensiva de los trabajadores a la calidad de su comportamiento laboral, y la falsa posición de los responsables de la gestión de recursos humanos en reconocer al comportamiento laboral de los trabajadores como producto de su gestión deficiente.

El valor del coeficiente de correlación ($r = -22$) entre las variables, opuesto y bajo (p. 121), expresa que la Gestión de Recursos Humanos se desempeña al margen del Comportamiento Laboral de los Trabajadores, no obstante su condición estratégica para el desarrollo organizacional. En cuanto a la correlación entre los componentes de cada variable, es opuesta y baja, excepto las siguientes (Cuadro 11, p. 122)

Provisión de GRH con la responsabilidad de CLT ($r = 0.56$)

Mantenimiento de GRH con la comprensión de CLT ($r = 56$)

Desarrollo de GRH con la producción ($r = 67$) y la comprensión de CLT ($R = 0.88$)

Seguimiento y control de GRH con las relaciones

de CLT ($r = 60$)

Esta situación contradictoria de resultados, implica perfeccionar las estrategias de la recolección de la información, igualmente, superar los déficits priorizados según componentes de las variables con medidas a corto plazo:

En la Gestión de Recursos Humanos: El seguimiento y control, el desarrollo del personal, la provisión del personal, la aplicación del personal. (Cuadro 05, p. 103)

En el Comportamiento Laboral de los Trabajadores: la producción, la comprensión y las relaciones. (Cuadro 08, p. 112)

Estas evidencias de reconocimiento y valoración emitidas por los encuestados demuestran que no son satisfactorios tanto en la caracterización ni en la correlación causal de las variables. En consecuencia, se demuestra que la Gestión de Recursos Humanos es intrascendente para el Comportamiento Laboral de los Trabajadores, en la UNHEVAL.

En cuanto a la metodología de la investigación.

La viabilidad metodológica del estudio se sujeta a las indicaciones del protocolo de la Escuela de Postgrado de la UNHEVAL y las recomendaciones de la Comunidad Científica. Sin embargo, es pertinente reconocer las debilidades como:

La deficiente representatividad de la muestra de los responsables de la gestión del personal (F1, F2, F3) y de los trabajadores administrativos (auxiliares y técnicos).

Deficiencias en la evaluación de los componentes de cada variable.

La confiabilidad y validez de los instrumentos de recolección de la información.

No obstante el carácter sistémico – holístico del tratamiento del problema, el presente estudio es reduccionista focalizada en la Gestión de Recursos Humanos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco, por acogerme como trabajador y estudiante de la Escuela de Post grado.

A la Escuela de Post grado de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" por darme oportunidad para mi formación profesional.

A los doctores de la Escuela de Post Grado por contribuir en mi formación doctoral.

De manera especial al Dr. Napoleón Céspedes Galarza por la acertada asesoría en el desarrollo de esta tesis y en mi formación como investigador.

Al personal administrativo de esta Universidad por su participación en el estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Ed Mc Graw Hill. Colombia.1999.

Argüelles, Antonio. Competencia Laboral y Educación Basada en Normas de Competencia. Ed Limusa. México. 1997, p. 15.

García, Juan. La gestión de Recursos Humanos y el Comportamiento Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán". Período 2013 – 2014. Tesis. Huánuco 2014, pp. 92 – 126.

Rojas y Belisario. "Proceso de evaluación de desempeño utilizado por el Instituto Nacional de Cooperación Educativa" (INCE) Cumaná. Tesis. Venezuela. 2002.

Mejías y Rodríguez. "Proceso de Evaluación de Desempeño Aplicado al Personal Profesional que Labora en el Ambulatorio "Dr. Juan Otaola Rogliani Carúpano". Sucre. Tesis. Venezuela. 2004.

Pisconte Tipismana, Juana E. "Gestión de Recursos Humanos en los puestos de trabajo y el mejoramiento de la calidad en el Hospital de Apoyo N°2 Yarinacocha". Tesis. Pucallpa. 2005.

Kerlinger. L. Investigación del comportamiento. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana. México. 1994.